
Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)

Devina Vanesa¹, Firman^{1*}, Hendri Andi Mesta¹

¹Universitas Negeri Padang

e-mail: devina.van@gmail.com, firmanfeunp@gmail.com, hamsta.mesta@gmail.com

*corresponding author

Abstract

Purpose - This study aims to determine the suitability of the level of perception and expectations of the patients with the services provided Padang Panjang Hospital and to determine which services should be prioritized to be improved. In addition, the aim was also to determine the priority level competitive when compared with its peers. The calculation result of Service quality analyze that all of attributes have gap score average -0.38. Results of priority attributes with analysis Importance of Performance Analysis include: 6 attributes with the highest gap score: 1) Health workers respond to services immediately when needed (-1.21), 2) Completeness of supporting facilities in hospitalization (bed, chair, air conditioner, etc.) (1.06), 3) Hospitals have clear health service information (0.83), 4) Cleaning Service is always available (-0.63), 5) Waiting time for transaction services at the cashier fast and accurate (-0.59), and 6) Conformity of the results of services obtained with those that should be provided at the inpatient installation (0.47). This priority will be input to the hospital as a consideration to improve service quality.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, IPA

Latar Belakang

Sebagai salah satu institusi kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Depkes, 2010). Setiap Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Pasien adalah konsumen nyata dari sebuah rumah sakit, oleh karena itu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien akan membantu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia. (Ikediashi, 2014)

Kehadiran Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang mendorong setiap rumah sakit tersebut untuk ikut dalam persaingan yang semakin ketat. Rumah Sakit Kota Padang Panjang ini merupakan rumah sakit tipe C, dimana rumah sakit ini sebagai fasilitas kesehatan tingkat II yang menampung rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat I (puskesmas/poliklinik atau dokter pribadi) yang menerima pasien rawat inap dan rawat jalan. Disamping itu pasien yang menerima pelayanan di rumah sakit ini terdiri dari pasien umum dan pasien peserta jamkes. Pasien umum yakni pasien non BPJS, sementara itu pasien peserta jamkes dalam hal ini yaitu pasien BPJS.

Sejak awal Tahun 2014 pemerintah mewajibkan semua penduduk menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (JKN-BPJS). Kewajiban menjadi peserta pada satu sisi memberi manfaat. Namun di sisi lain, program JKN-BPJS memiliki banyak masalah yang hingga kini belum teratasi, terutama pada kualitas pelayanan (Kalijogo et al, 2019). Mutu pelayanan hanya dapat diketahui apabila telah dilakukan penilaian-penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud, ciri-ciri pelayanan kesehatan dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Setiap orang mempunyai kriteria penilaian untuk kualitas pelayanan dan mempunyai cara-cara penilaian yang berbeda. Undang-Undang BPJS menentukan bahwa, "BPJS Kesehatan

berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Pada kenyataannya masih banyak rumah sakit yang masih membedakan pasien dalam kategori pasien ini. Pelayanan dirasakan berbeda antara pasien non BPJS dan pasien BPJS sehingga tidak meratanya pelayanan yang dirasakan pasien non BPJS dan pasien BPJS di Rumah Sakit. Hal ini dapat diketahui melalui hasil survei menggunakan kuesioner yang peneliti lakukan. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 20 orang pasien RSUD Padang Panjang secara acak dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan RSUD Padang Panjang berdasarkan survei awal yang dilakukan masih dibawah rata-rata. Dimana, persentase kepuasan terendah hanya sebesar 58% yaitu pada dimensi *Reliability*. Konsumen dapat dikatakan puas apabila persentase kepuasannya mencapai 80% atau lebih. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan membuktikan adanya keluhan yang dilakukan oleh pelanggan terhadap RSUD Padang Panjang. Adanya bahwa pelayanan yang diterima belum merata sehingga dianggap adanya kesenjangan yang dirasakan pasien ini menjadi dasar bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Padang Panjang. Karena semakin banyak jumlah pasien maka rumah sakit juga harus semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk itu perlu diukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan keinginan pasien. Metode yang dapat digunakan pada penelitian ini yaitu metode *SERVQUAL* (*service quality*) berarti mengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang mereka terima. Atau dapat didefinisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual lapangan. Pengukuran dengan metode *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi item yang telah dirancang untuk mengukur besar harapan dan persepsi dari pasien RSUD. Serta gap diantara keduanya pada 5 dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi tersebut dijabarkan dalam beberapa pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert. Untuk mengetahui pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien, maka metode *SERVQUAL* tersebut dapat digabungkan dengan menggunakan metode IPA.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini telah diaplikasikan pada jasa pelayanan kesehatan beberapa penelitian di Indonesia, seperti pada penelitian Wahyuni (2014), Magdalena *et al.* (2013) dan Iswandari (2011). Dari beberapa metode yang ada, berbagai riset menunjukkan bahwa instrumen *Service Quality* (*Servqual*) valid untuk berbagai konteks layanan (Iswandari, 2011). Metode *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan, namun metode ini memiliki kekurangan yaitu penilaiannya secara subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada *gap* yang memiliki nilai tertinggi saja (Rahayu, 2016). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki kelebihan memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dalam persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) aspek pelayanan yang bertujuan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan, dengan hasil dan skala yang mudah dimengerti dan berbiaya rendah. Integrasi kedua metode ini akan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu menganalisis kualitas pelayanan pasien dan mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh RSUD Padang Panjang pada pasien rawat inap.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Padang Panjang dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA”**.

Kualitas Pelayanan

Menurut Spath (2011) kualitas adalah atribut dari suatu produk atau layanan. Perspektif dari orang yang mengevaluasi produk atau layanan memengaruhi penilaian atributnya. Kualitas adalah hal yang memenuhi atau melampaui harapan. Harapan bisa berubah, begitu juga kualitas dapat terus menerus ditingkatkan. Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

SERVQUAL

Service quality (SERVQUAL) merupakan sebuah metode kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis*. Rancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan begitupun sebaliknya. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat dan begitupun sebaliknya. Dengan demikian terdapat lima dimensi utama dalam kualitas jasa menurut Parasuraman yaitu:

- a. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut (Tjiptono dalam Natassia, 2012)

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor}$$

Selisih antara pelanggan dengan harapan disebut dengan *gap* atau kesenjangan kualitas pelayanan, yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan memuaskan.
2. Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. (Fernandes, 2018)

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Philip Kotler *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan James dalam Zeithaml et al. (1990) menyarankan penggunaan metode ini dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan mereka puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode turunan *Servqual* (Rangkuti: 2003). Ada dua stream pendekatan dalam metode ini, yaitu:

1. Menilai kesenjangan kinerja dengan skor *importance*, maksudnya mengetahui bagaimana kesenjangan antara harapan dengan persepsi dengan melihat skor tingkat kepentingan.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan dimana atribut-atribut tersebut mempunyai dampak terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran (Wirawan, et al, 2017).

Model *Importance Performance Analysis* diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai "*quadrant analysis*". Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian tersebut yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Tjiptono dalam Fernandes, 2018).

Tahapan dalam analisis ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Importance Performance Analysis (IPA)

No	Tahapan	Rumus	Keterangan
1	Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen untuk setiap item atribut.	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n}$ $\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{n}$	\bar{X} =Rata-rata tingkat kepuasan konsumen \bar{Y} =Rata-rata tingkat kepentingan n = Jumlah responden
2	Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan item.	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{p}$ $\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{p}$	p = Jumlah atribut layanan
3	Nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan item memotong sumbu vertikal tegak lurus dan nilai rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan item memotong sumbu horizontal mendatar.	-	-
4	Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen untuk setiap item diplotkan ke dalam diagram Importance Performance Analysis (Diagram Kartesius).	-	-

Diagram Kartesius:

HARAPAN

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

PERSEPSI

Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Sumber: Setyaningsih (2013)

- Kuadran A**
Kuadran yang berada di sebelah kiri atas ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga kualitas atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B**
Kuadran B adalah kuadran yang terletak di kanan atas dimana kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkannya sehingga kepuasannya relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pelanggan.
- Kuadran C**
Kuadran C yang terletak di sebelah kiri bawah ini adalah bagian yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran D**
Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya dirasakan terlalu berlebihan. Atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya (Setyaningsih, 2013).

Metode

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang telah melakukan pengobatan atau telah melakukan kunjungan pada RSUD Padang Panjang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Ukuran sampel yang diambil adalah 100 responden. Instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala *likert*. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat yang akurat dan dapat dipercaya, maka kuesioner diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Pada tahap awal untuk menganalisis dilakukan dengan menggunakan penyusunan kuesioner, dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan perhitungan analisis gap *servqual* dan dianalisis dengan menggunakan diagram Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil dan Pembahasan

Sebelum dilakukan penelitian, angket disebarakan kepada 30 orang responden untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument penelitian. Berdasarkan uji valid yang telah dilakukan, terdapat 23 pertanyaan kuesioner yang nilainya diatas nilai r tabel, yaitu 0,3610. Jadi pertanyaan tersebut bernilai valid dan dapat diteruskan untuk penelitian. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dari waktu yang berbeda. Jika nilai *cronbach's alpha* diatas 0,60 maka butir instrumen penelitian disebut *reliable*. Berdasarkan hasil *cronbach's alpha* yang telah dilakukan, didapat angka sebesar 0,9131 untuk persepsi dan 0,920 untuk harapan yang artinya telah memenuhi syarat penelitian dan dapat diteruskan.

Hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa 23 atribut layanan yang diujikan sebanyak 6 atribut berada pada Kuadran A. Adapun atribut-atribut tersebut antara lain (1) Tenaga kesehatan merespon layanan segera saat dibutuhkan, (2) Waktu tunggu pelayanan transaksi di kasir cepat dan akurat, (3) Kesesuaian hasil layanan yang didapatkan dengan yang seharusnya diberikan di instalasi rawat inap, (4) Kelengkapan sarana penunjang di rawat inap (Tempat tidur, kursi, pendingin ruangan, dll), (5) Rumah Sakit memiliki informasi layanan kesehatan yang jelas, (6) Cleaning Service selalu tersedia. Kuadran inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki oleh RSUD Padang Panjang.

Pada Kuadran B, terdapat 5 atribut layanan yang menjadi kekuatan RSUD Padang Panjang atribut-atribut tersebut antara lain (1) Tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan layanan di pendaftaran bagian rawat inap, (2) Dokter dan perawat melakukan jadwal kunjungan di instalasi rawat inap tepat waktu (3) Tenaga kesehatan memiliki keterampilan dan kemampuan dalam proses pelayanan di rawat inap (4) Tenaga kesehatan bersikap ramah dan sopan dalam proses pelayanan di rawat inap (5) Rumah Sakit memiliki tempat parkir yang aman. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua atribut ini menjadikan atribut tersebut unggul di mata konsumen.

Untuk Kuadran C terdapat 7 atribut layanan yaitu (1) Tenaga kesehatan tepat waktu saat jadwal pemberian obat di rawat inap, (2) Ketepatan waktu petugas kesehatan memberikan makanan dan obat pasien rawat inap, (3) Biaya perawatan terjangkau, (4) Tenaga kesehatan peduli dalam memberikan pelayanan di rawat inap, (5) Rumah Sakit memiliki ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll), (6) Ruang instalasi rawat inap terlihat layak dan bersih (7) Makanan pasien rawat inap dalam keadaan bersih dan rapi. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen kecil.

Dan pada Kuadran D, terdapat atribut 5 atribut antara lain (1) Sistem prosedur pelayanan kesehatan di rawat inap dilayani secara tepat dan tidak berbelit-belit, (2) Tenaga kesehatan memiliki kerapian dan bersih dalam memberikan pelayanan di rawat inap, (3) Tenaga kesehatan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, (4) Bangunan Rumah Sakit memiliki kelengkapan prasarana layanan (Laboratorium, Ruang Periksa, IGD, Kantor dll), (5) Rumah Sakit terlihat kelayakan dan kebersihan dalam prasarana layanan. Dalam hal ini mungkin pihak RSUD perlu mengurangi tingkat kinerja untuk atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran A merupakan kuadran prioritas karena pada kuadran ini berisikan atribut yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien dan pasien merasa atribut pada kuadran ini paling diharapkan namun belum dimaksimalkan oleh pihak manajemen. Kuadran A yang menjadi prioritas pada penelitian ini berisikan 6 atribut. Sehingga berdasarkan kedua analisis tersebut dapat diperoleh 6 atribut prioritas yang perlu dimaksimalkan oleh pihak manajemen yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang belum mampu memenuhi harapan pasien sebagai konsumen RSUD Padang Panjang. Atribut prioritas tersebut merupakan atribut dengan nilai *gapscore* terbesar *Servqual* dan masuk kedalam kuadran A analisis *Importance Performance Analysis* yang

bermakna atribut tersebut merupakan atribut yang saat ini belum dimaksimalkan oleh manajemen namun memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanan dan sesuai dengan harapan pelanggan RSUD Padang Panjang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 Atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Padang Panjang yakni atribut-atribut yang berada pada Kuadran A Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Padang Panjang masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya terutama bagi pasien rawat inap. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan dalam kuesioner mempunyai nilai gap yang negatif. Dari 23 atribut layanan hanya 2 atribut yang memiliki nilai gap positif, sementara itu 21 lainnya memiliki gap yang negatif. Nilai gap negatif terbesar terdapat 6 atribut. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada RSUD Padang Panjang masih rendah dan memerlukan perbaikan-perbaikan.

Hasil dari penelitian menggunakan Analisis Gap dan Diagram Importance Performance Analysis didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk segera dilakukan perbaikan adalah atribut-atribut yang memiliki berada pada Kuadran A sebanyak 6 atribut layanan. Hasil analisis gap sebelumnya menunjukkan terdapat 6 atribut layanan yang memiliki nilai gap negatif terbesar. Semua atribut dari nilai gap negatif tersebut ada pada Kuadran A yang harus menjadi prioritas utama bagi RSUD Padang Panjang untuk dilakukan perbaikan.

Adapun atribut-atribut tersebut antara lain : (5) Tenaga kesehatan merespon layanan segera saat dibutuhkan, (6) Waktu tunggu pelayanan transaksi di kasir cepat dan akurat, (9) Kesesuaian hasil layanan yang didapatkan dengan yang seharusnya diberikan di instalasi rawat inap, (18) Kelengkapan sarana penunjang di rawat inap (Tempat tidur, kursi, pendingin ruangan, dll), (20) Rumah Sakit memiliki informasi layanan kesehatan yang jelas, (21) Cleaning Service selalu tersedia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 Atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Padang Panjang yakni atribut-atribut yang berada pada Kuadran A Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil kesimpulan analisis pelayanan kesehatan pada RSUD Padang Panjang dengan menggunakan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

Bagi perusahaan, RSUD Padang Panjang sebaiknya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut layanan yang diprioritaskan dimana atribut tersebut mempunyai nilai gap negatif terbesar yang terletak pada kuadran A Diagram IPA karena atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting namun tingkat pelayanannya masih rendah. Adapun perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan tersebut yaitu RSUD Padang Panjang dapat menjadikan hasil prioritas atribut sebagai pertimbangan bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan pada kebutuhan pelanggan agar permasalahan yang terjadi dapat terselesaikan dengan melalui tahapan yang efektif dan efisien. Menghilangkan kesenjangan tersebut dengan memberikan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada manajemen dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi di masa yang akan datang untuk kualitas pelayanan yang lebih baik.

Bagi Peneliti selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan *service quality* di perusahaan maupun institusi lainnya. Penelitian ini bisa dilanjutkan dengan mengganti objek penelitian di bidang lain seperti Perbankan, Pendidikan, Transportasi, dan lain-lain serta menggunakan metode penelitian data yang berbeda dan lebih bervariasi. Implikasi akademik penelitian ini adalah penggunaan analisis Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diterapkan pada di bidang pelayanan kesehatan, analisis ini dapat menjadi masukan bagi manajemen dalam perspektif pelanggan, melakukan penelitian lanjutan dengan penambahan jumlah sampel penelitian dan integrasi hasil analisis kualitas pelayanan dengan sampel internal manajemen akan menguatkan hasil analisis berdasarkan perspektif internal maupun eksternal manajemen sehingga dapat menghasilkan data yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Teknik Industri Universitas Mercubuana*, (1), 28–37.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Bina Rupa Aksara.
- Budiono, F. L. (2013). Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada *Smartphone* di Jakarta *User Perception and Expectation*, 11 (Buletin Pos dan Telekomunikasi), 93–108.
- Fernandes, R. (2018). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual Dan Six Sigma Di Semen Padang Hospital Artikel. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Kewirausahaan UNP*, 1–9.
- Heizer, J., & Render. 2015. *Operations Management, Eleven Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ikediashi, D. I. (2014). A Framework for outsourcing Facilities Management Services in Nigeria s Public Hospitals. *Jourbal of Facilities Management*, Vol13(1), 85–102.
- Indrianto, & Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFPE Publisher.
- Iswandari, Krisnawati. 2011. Desain Dan Rencana Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2011-2016 Dengan Metode Servqual – QFD (Quality Function Deployment). Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Jahani, Y., Rafiei, S., & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality : using importance performance analysis. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, Vol 30(7).
- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol 10(October), pp.66-83.
- Kalijogo, et.al. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, Vol 21.
- Kotler, P., & Keller, K. 2009. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Magdalena, et al. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (Qfd)* Di Rumah Sakit Xyz. *E-Jurnal Teknik Industri*, 3(2), 31–37.
- Martini, M., Lestari, W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *E-Journal Bisma Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol 4(1).
- Maulana, N. F. 2010. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Metode Integrasi *Servqual dan Kano Model* Ke Dalam *Quality Function Deployment*. Universitas Indonesia.
- Mecev, D. (2015). Usage Of Servqual For Assessment Of Customers ` Satisfaction With Services Of Primary Healthcare Public Institutions, pp 9–10.

- Moghaddamnia, K., & Saryazdi, M. D. (2016). Comparing perceptions and expectations of the insured from quality of base insurance organizations of the country in the city of Abadan by using SERVQUAL model (case study : the health insurance organization of Abadan). *Journal of Current Research In Science*, Vol 2, pp 68–75.
- Natassia, R. 2012. *Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien*. *Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat*, 1(1), 107–119.
- Parwati, N., & Arif, N. Y. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Universitas Al Azhar Indonesia*. Vol 1(1), pp 38-45.
- Rahman, M. 2017. Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, 7(1).
- Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Layanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol 4, pp 139–146.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service Dan Service Performance*) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *Spektrum Industri*, Vol 11, 117–242.
- Spath, P. 2009. *Introduction To Healthcare Quality Management*. Washington DC: AUPHA Press.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryapranatha, D. (2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)-Fuzzy* di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu rumah sakit., Vol 1(2541 – 6995), pp 56–65.
- Tciptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. 2003. Media riset Komunikasi Organisasi. In G. P. Utama (Ed.). Jakarta.
- Wahyuni, Rahmi, dan Nurwahyuni, Atik. 2014. *Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Bogor
- Wirawan, A., & Yunita, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam Dengan Pendekatan Lean Service Dan Service Performance, 1(September), 194–208.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 21(1), pp 1–12.